

### **33. LEY 1/1998, DE 10 MARZO, DEL ESTATUTO DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS DE LA COMUNIDAD AUTONOMA DE LAS ISLAS BALEARES**

(BOE de 12 de mayo de 1998, núm. 113/1998; BO. Illes Balears de 17 de marzo de 1998, núm. 37/1998)

#### **EXPOSICION DE MOTIVOS**

El artículo 51 de la Constitución dispone que los poderes públicos garantizarán la defensa de los consumidores y usuarios, protegiendo mediante procedimientos eficaces, la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos de los mismos, y que promoverán la información y la educación de los consumidores y usuarios, fomentarán sus organizaciones y oirán en las cuestiones que puedan afectar a aquéllos, en los términos que la ley establezca.

A fin de cumplir el mandato constitucional, las Cortes Generales aprobaron la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, que vino a establecer el marco general a nivel estatal en esta materia tan reciente en nuestro Derecho.

La Comunidad Autónoma de las Islas Baleares realiza la función ejecutiva en materia de defensa de los consumidores, en el marco de la legislación estatal, desde la aprobación de nuestro Estatuto de Autonomía. Con la ampliación de competencias operada por Ley Orgánica 9/1994, de 24 de marzo, se ha elevado el nivel competencial al desarrollo legislativo de la materia de defensa de los consumidores y usuarios, de acuerdo con las bases y la ordenación de la actividad económica general y la política monetaria del Estado, y las bases y coordinación general de la Sanidad, en virtud de lo dispuesto en el artículo 11.12 del Estatuto.

El ejercicio de esta competencia requiere la regulación de la materia de defensa del consumidor y usuario en el ámbito de nuestra Comunidad, concretamente para regular las peculiaridades e intereses propios de las Islas Baleares, mediante una norma de rango legal que desarrolle el mandato constitucional impuesto por nuestra Norma Fundamental a los poderes públicos en el artículo 51.

Se ha aprovechado la elaboración de la norma para colmar aquellas lagunas que la Ley estatal contiene especialmente en el campo de la actuación administrativa, que necesitaban de una regulación con rango legal; también se han adecuado determinadas actuaciones administrativas a las prescripciones contenidas en la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común. En este campo se han definido las competencias de la Administración autonómica de cara a la protección de los consumidores y usuarios en el ámbito territorial de las Islas Baleares.

Asimismo, se incorporan las prescripciones de las últimas directivas comunitarias en materia de defensa del consumidor a fin de hacer efectivas las políticas de protección de los consumidores y usuarios de la Unión Europea.

La Ley trata de dar un enfoque nuevo al reconocimiento de los derechos de los consumidores y usuarios puesto que ha pretendido agotar la regulación del reconocimiento de estos derechos hasta donde el ámbito competencial del Estatuto le permite.

Destacamos como novedades la protección prioritaria de determinados colectivos; el establecimiento de un único modelo de hoja de reclamación para todos los sectores económicos y profesionales; la protección de la normalización lingüística en el etiquetado y las relaciones comerciales y del fomento de la educación del consumidor en el sistema ordinario de enseñanza; la protección del diálogo y de la participación de las asociaciones de consumidores y usuarios y de las organizaciones empresariales, así como también de las Administraciones Públicas; la consolidación del Consejo Balear de Consumo; la obtención del apoyo

institucional en el Sistema Arbitral de Consumo y en la resolución de reclamaciones; la creación de una red de oficinas de información al consumidor; y el establecimiento de procedimientos de inspección eficaces, con especial referencia a la adopción de medidas cautelares y preventivas, y de un procedimiento de vigilancia y amonestación para las infracciones menores, en un marco de coordinación y colaboración de las Administraciones Públicas.

La Ley pretende conseguir un elevado grado de protección de los consumidores y usuarios, mediante fórmulas de participación y colaboración con todos los agentes sociales, principalmente con las organizaciones de consumidores y usuarios y la coordinación a todos los niveles.

## TITULO I

### **Disposiciones generales**

**1. Objeto de la Ley.** La presente Ley tiene por objeto garantizar la protección de los derechos y de los legítimos intereses de los consumidores y usuarios en el territorio de las Islas Baleares en cumplimiento del mandato contenido en el artículo 51 de la Constitución y en el ejercicio de las competencias que el Estatuto de Autonomía atribuye a la Comunidad Autónoma de las Islas Baleares.

**2. Concepto de consumidor.** 1. A los efectos de esta Ley se consideran consumidores y usuarios todas aquellas personas físicas o jurídicas que, como destinatarios finales, adquieren, disfrutan o utilizan productos, bienes o servicios para su consumo o uso personal, familiar o colectivo, siempre que el proveedor sea una empresa, un profesional o la propia Administración Pública.

2. A los efectos del apartado anterior será considerada proveedora la Administración Pública cuando preste un servicio o suministre un bien respecto del cual se exige un precio.

**3. Sujetos excluidos.** No tendrán la consideración de consumidores o usuarios quienes, sin ser destinatarios finales, adquieran, almacenen, utilicen o consuman bienes o servicios, con el fin de integrarlos en los procesos de producción, transformación, comercialización o prestación de servicios a terceros.

## TITULO II

### **De los derechos de los consumidores y usuarios**

#### CAPITULO I

### **Derecho a la protección de la salud y a la seguridad de los consumidores y usuarios**

**4. Derechos de los consumidores.** En el marco de la Constitución y las leyes se reconoce a los consumidores y usuarios:

- a) El derecho a ser protegidos frente a los riesgos que puedan afectar a su salud y seguridad.
- b) El derecho a la protección de sus legítimos intereses económicos y sociales.
- c) El derecho a la protección jurídica y a la reparación o indemnización de los daños y perjuicios sufridos.
- d) El derecho a recibir una información veraz, correcta y suficiente sobre los diferentes productos y servicios.
- e) El derecho a la educación y formación en relación con todas las materias que puedan afectarles como consumidores y usuarios, concebida de modo integral, incluyendo, al mismo tiempo, el respeto al medio ambiente.
- f) El derecho a asociarse para la representación y defensa de sus legítimos intereses, y a la participación y audiencia en consulta en las materias cuya regulación les afecte.
- g) El derecho a ser protegidos jurídica, administrativa y técnicamente en las situaciones de inferioridad, subordinación, indefensión o discriminación.

**5. Situaciones de protección especial.** Los derechos de los consumidores y usuarios serán protegidos prioritariamente:

- a) Cuando guarden relación directa con productos o servicios de uso o consumo común, ordinario y generalizado.
- b) Cuando afecten a los siguientes colectivos: los niños menores de edad, las gestantes, los ancianos, los enfermos, las personas con capacidades disminuidas, y los turistas o personas desplazadas temporalmente de su residencia habitual.
- c) Con la finalidad de proteger adecuadamente los derechos de los colectivos anteriores, los poderes públicos atenderán especialmente:
  - La seguridad de los juguetes.
  - La idoneidad de los productos destinados al uso de los niños.
  - La composición de los productos alimenticios infantiles, su etiquetaje y la información que sobre ellos se ofrece.
  - La seguridad de los aparatos e instalaciones del hogar.
  - La seguridad en parques públicos, en locales destinados a los niños y a zonas de recreo.
  - La regulación de la publicidad que pueda afectar a los niños y a zonas de recreo.
  - La regulación de la participación de niños en publicidad y de la emisión de mensajes comerciales dirigidos exclusivamente a la población infantil.
  - La exhibición pública de imágenes, mensajes y objetos que puedan afectar a la sensibilidad de los niños.
  - Los mensajes publicitarios sobre los productos dietéticos y sobre la lactancia artificial para que no conduzcan a error ni sean utilizados para una información falsa, tendenciosa o insuficiente.
  - Las necesidades específicas de los consumidores de la tercera edad, especialmente en materia de comercialización de bienes y prestación de servicios, consideradas las posibles limitaciones de cualquier orden colectivo.
  - La integración social como consumidores y usuarios de personas con disminuciones físicas o psíquicas.

**6. Bienes de primera necesidad.** Serán objeto de una especial vigilancia y control los bienes y productos de primera necesidad y los servicios esenciales para la Comunidad, entendiéndose por tales aquellos que, por sus especiales características, resulten básicos para los consumidores.

**7. Irrenunciabilidad de los derechos.** 1. La renuncia de los derechos reconocidos en esta Ley y normas complementarias, los actos en fraude de ley y los

pactos que tengan por objeto la exclusión de su aplicación son nulos de pleno derecho, de acuerdo con la legislación civil.

2. En caso de condiciones más favorables para el consumidor en las normas estatales, se aplicarán éstas.

**8. Marco legal de protección.** 1. Los legítimos intereses económicos y sociales de los consumidores deberán ser prestados en los términos establecidos en esta Ley y en la legislación general sobre la defensa de los consumidores y usuarios.

2. Los casos de concurrencia entre esta normativa y las disposiciones civiles, mercantiles y aquellas que regulan el comercio interior y otras que puedan afectarles, se resolverán de acuerdo con el principio de condición más beneficiosa para el consumidor.

**9. Medidas para garantizar la idoneidad de los productos.** 1. Los productos, bienes y servicios puestos en el mercado a disposición de los consumidores no implicarán riesgos para la salud o la seguridad.

2. Los riesgos que puedan provenir de un uso previsible de los bienes y servicios, teniendo en cuenta su naturaleza y las personas a quienes van destinados, se deberán poner en conocimiento de los consumidores a través de los medios adecuados.

3. Las Administraciones Públicas, en el ámbito de sus respectivas competencias, ejercerán la adecuada vigilancia y control en la elaboración, utilización y circulación en su territorio de sustancias, bienes, productos y servicios a fin de que cumplan las condiciones reglamentariamente exigidas para garantizar la salud de acuerdo con la legislación vigente.

## CAPITULO II

### **Derecho a la protección de los intereses económicos y sociales**

**10. Protección contra los abusos contractuales.** Las Administraciones Públicas velarán y adoptarán las medidas que sean de su competencia para conseguir el cumplimiento de la legislación vigente con la finalidad de que los consumidores estén protegidos contra las prácticas abusivas en las transacciones, en especial las contenidas en las condiciones generales de los contratos, las prácticas que comportan la exclusión de los derechos irrenunciables, las condiciones de crédito y otros servicios de carácter financiero, la solicitud de pago de mercancías no solicitadas y para que el contenido de la publicidad, promoción y oferta de los bienes y servicios prevalezca cuando se haya incurrido en una falta de correspondencia con la realidad en perjuicio de los consumidores.

**11. Hoja de reclamaciones.** 1. Todos los comercios, servicios y actividades profesionales de las Islas Baleares deberán tener un mismo modelo de hoja de reclamaciones a disposición de los consumidores y usuarios.

2. Reglamentariamente se establecerán las características del modelo único de hoja de reclamaciones, la forma en que se deberá informar de su existencia y, el procedimiento de tramitación de dichas reclamaciones.

## CAPITULO III

### **Derecho a la protección jurídica y a la reparación de**

## **daños y perjuicios sufridos**

**12. Derecho a reclamar y a resarcirse por los daños y perjuicios sufridos.** 1. Los consumidores tienen derecho, de conformidad con la legislación vigente, a la reparación de los daños y perjuicios que puedan sufrir como consecuencia de la adquisición o utilización de bienes, productos y servicios.

2. Sin perjuicio del derecho a acudir directamente a la vía judicial, los consumidores y las asociaciones de consumidores podrán dirigirse a las Administraciones Públicas, a fin de ser atendidos y obtener la información necesaria sobre las formas de protección de sus derechos e intereses.

## **CAPITULO IV**

### **Derecho a la información del consumidor y usuario**

**13. Información sobre productos y servicios.** Para garantizar el derecho a una correcta información sobre los bienes, productos y servicios puestos a disposición de los consumidores y usuarios, deberán llevar consigo de forma cierta y objetiva, una información veraz, completa y eficaz sobre sus características esenciales y su utilización.

**14. Lengua utilizada en la información.** 1. La información facilitada al consumidor, a que se refiere el artículo anterior, deberá figurar al menos en alguna de las dos lenguas oficiales de la Comunidad Autónoma.

2. Cuando se trate de productos cuyos datos de etiquetado tengan relevancia para la salud o la seguridad de las personas, la información facilitada figurará al menos en la lengua oficial del Estado.

3. No se exigirá lo establecido en el apartado anterior cuando los datos expresados en la lengua propia de la Comunidad Autónoma sean fácilmente inteligibles.

**15. Contenido mínimo de la información.** Los productos y servicios puestos a disposición de los consumidores y usuarios cumplirán las exigencias determinadas en los reglamentos de etiquetaje, presentación y publicidad, y deben ofrecer la siguiente información mínima:

- a) El origen, la naturaleza, la composición y la finalidad.
- b) Los aditivos que, en su caso, lleven incorporados.
- c) La calidad, la cantidad, su categoría y la denominación usual o comercial si la tienen.
- d) El precio completo o presupuesto, en su caso; y las condiciones jurídicas o económicas de adquisición y utilización, indicando con claridad y de manera diferenciada el precio del producto o servicio y el importe de los incrementos o descuentos, en su caso, y de los costes adicionales por servicios, accesorios, financiación, aplazamiento del pago o similares.
- e) La fecha de producción o suministro, el plazo recomendado para el uso o consumo, o fecha de caducidad.
- f) Las instrucciones o indicaciones para su correcto uso o consumo, advertencias y riesgos previsibles.

**16. Documentación informativa de las viviendas.** En las viviendas de nueva construcción, se facilitará al comprador una documentación completa suscrita por el vendedor, en la que se detalle, en planta a escala, la vivienda y el trazado de todas las instalaciones, en especial las de los suministros y fluidos, los materiales

empleados en su construcción, en especial aquellos a los que el comprador no tenga acceso directo.

También se entregarán al comprador de una vivienda los siguientes documentos:

- La cédula de habitabilidad.
- En los suministros en que sea preceptivo, los boletines del instalador autorizado, en especial los de energía eléctrica y gas.
- El manual de uso y mantenimiento de la vivienda y sus elementos.
- Las garantías e instrucciones de los aparatos de uso doméstico instalados por el constructor y que forman parte de la vivienda como elementos accesorios a la misma.
- Y todos los demás documentos que sean de obligatoria entrega por aplicación de la normativa estatal y autonómica en materia de vivienda.

**17. Control de la actividad publicitaria.** La actividad publicitaria se desarrollará de conformidad con los principios de objetividad, veracidad y autenticidad, en el marco de la legislación general sobre publicidad. Los poderes públicos harán uso de los mecanismos que establezca la legislación vigente para obtener la cesación o rectificación de la publicidad ilícita.

**18. Oferta, promoción y publicidad.** 1. La Administración Pública adoptará las medidas oportunas para que la oferta, promoción y publicidad de los productos, actividades o servicios, se ajusten a su naturaleza, características, condiciones, utilidad o finalidad, sin perjuicio de lo establecido en las disposiciones de publicidad.

2. En el marco de la legislación estatal, los datos, las características y condiciones que se incluyan en la oferta, promoción o publicidad serán exigibles por los consumidores a pesar de que no figuren expresamente en el contrato celebrado.

3. No obstante lo dispuesto en el apartado anterior, si el contrato celebrado contuviese cláusulas más beneficiosas, éstas prevalecerán sobre el contenido de la oferta, promoción o publicidad.

**19. Ofertas ilícitas.** La Administración autonómica velará especialmente por la protección frente a la publicidad, promoción y ofertas ilícitas dirigidas a la población en edad infantil o a otros colectivos a que se refiere el artículo 5.

**20. Actuaciones administrativas en materia de información.**

Las Administraciones Públicas que actúen en el ámbito territorial de las Islas Baleares, llevarán a cabo las siguientes actuaciones:

a) Impulsar la difusión de la información a los consumidores y usuarios, y concertar con sus asociaciones y con las organizaciones empresariales, fórmulas de participación activa en las campañas informativas.

b) Promover la existencia de espacios divulgativos sobre el consumo en los medios de comunicación.

c) Fomentar, en colaboración con las organizaciones empresariales, la existencia de distintivos de calidad para los productos, bienes y servicios de las Islas Baleares.

d) Informar a los consumidores y usuarios sobre los productos peligrosos detectados en el mercado, en las condiciones que reglamentariamente se establezcan.

e) Promover la utilización de la lengua catalana, propias de las Islas Baleares, en el etiquetado de los productos y en la información de los servicios.

## CAPITULO V

### **Derecho a la educación y formación de los**

## **consumidores y usuarios**

**21. Educación y formación de los consumidores.** 1. Las Administraciones Públicas en las Islas Baleares velarán para que los ciudadanos puedan recibir formación y educación en materia de consumo, conocer sus derechos como consumidores y la manera de ejercerlos con responsabilidad, como una contribución a la formación integral de la persona.

2. La educación del consumidor y usuario estará orientada al conocimiento de sus derechos y a la adecuación de las pautas de consumo hacia la utilización racional de los recursos, a la incorporación de valores ecológicos en las decisiones individuales de compra, uso y disfrute y a la corresponsabilidad del consumidor en la conservación del medio ambiente.

## CAPITULO VI

### **Participación, representación y consulta de las asociaciones de consumidores y usuarios**

**22. Concepto de las asociaciones de consumidores.** 1. A los efectos de esta Ley, tienen la consideración de asociaciones de consumidores y usuarios, las entidades sin finalidad de lucro constituidas legalmente que tengan como objetivo la defensa de los derechos e intereses de los consumidores y usuarios.

2. También se considerarán asociaciones de consumidores y usuarios las entidades constituidas por consumidores con arreglo a la legislación de cooperativas, entre cuyos fines figure, necesariamente, la educación y formación de sus socios y estén obligados a constituir un fondo con tal objeto, según su legislación específica.

**23. Fomento de las asociaciones de consumidores.** 1. Se reconocen las asociaciones de consumidores y usuarios como cauce de representación y participación de los consumidores y usuarios. Los poderes públicos de las Islas Baleares fomentarán, en sus ámbitos respectivos, el asociacionismo de los consumidores y usuarios, y promoverán el diálogo de sus asociaciones con las organizaciones empresariales y profesionales a través del Consejo Balear de Consumo y otros consejos territoriales y sectoriales.

2. La Administración autonómica concertará con las asociaciones de consumidores y usuarios fórmulas de participación activa en programas conjuntos de protección a los consumidores.

### **24. Derechos de las asociaciones de consumidores.**

1. Se reconocen a las asociaciones de consumidores y usuarios los siguientes derechos:

a) Estar presentes en los órganos colegiados de participación y representadas en los consejos de carácter general y sectorial en los que se traten asuntos que puedan interesar a los consumidores y usuarios, incluido el Consejo Balear de Consumo, en el modo en que reglamentariamente se determine.

b) La legitimación, en el marco de la legislación de procedimiento administrativo, para promover como interesadas procedimientos administrativos para la defensa de los intereses de los consumidores y usuarios en todo el ámbito territorial de las Islas Baleares, y para personarse en los procedimientos iniciados por terceros.

c) Participar en el Sistema Arbitral de Consumo.

d) Disfrutar del beneficio de justicia gratuita de conformidad con las leyes que lo regulan.

e) Acceder a las ayudas y subvenciones que convoquen y concedan las Administraciones Públicas de las Islas Baleares para la defensa de los consumidores y usuarios, en los términos que reglamentariamente se establezca.

f) Acceder a los beneficios establecidos en la legislación específica sobre el voluntariado, siendo la protección del consumidor una de sus áreas de intervención.

g) Exigir la rectificación pública de las comunicaciones e informaciones publicitarias engañosas o ilícitas y ejercer en estos casos el correspondiente derecho de réplica, de acuerdo con la normativa vigente.

h) En general, colaborar con la Administración y concertar con ella las actuaciones de interés común especialmente orientadas a la satisfacción de los intereses generales.

2. Para poder gozar de los derechos enumerados en los apartados a), c) y e), de los reconocidos en el punto anterior, deberán figurar inscritas en el Registro de asociaciones de consumidores que se lleva en la Dirección General de Consumo de la Conselleria de Sanidad y Consumo, del Gobierno de las Islas Baleares, y reunir las condiciones y requisitos que reglamentariamente se establezcan para cada tipo de beneficio. En la determinación reglamentaria de las condiciones y requisitos, se tendrán en cuenta, entre otros, criterios de implantación territorial, número de asociados y programas de actividades a desarrollar.

3. Las asociaciones de consumidores y usuarios quedan obligadas a aplicar los medios de ayuda y colaboración que reciban con esta finalidad, exclusivamente a la defensa de los consumidores o a la obtención de los medios instrumentales y personales para conseguir dicho fin.

4. No podrán disfrutar de los beneficios a los que aluden las letras a), c) y e) del apartado primero, las asociaciones que incluyan como asociados a personas jurídicas con ánimo de lucro, o que perciban ayudas o subvenciones de empresas o agrupaciones de empresas suministradoras de bienes o servicios a los consumidores y usuarios, o que efectúen publicidad no exclusivamente informativa de dichos bienes o servicios.

**25. Audiencia.** 1. Será preceptiva la audiencia en consulta de las asociaciones de consumidores y usuarios, las organizaciones empresariales y las asociaciones y colegios profesionales legalmente constituidos, radicados en la Comunidad Autónoma de las Islas Baleares, en el procedimiento de elaboración de los reglamentos y disposiciones administrativas de carácter general que afecten directamente a los derechos e intereses que representen.

2. También será preceptiva la audiencia en consulta de las asociaciones de consumidores y usuarios en:

a) El procedimiento de aprobación de los precios y de tarifas de los servicios cuando afecten directamente a los consumidores o usuarios y se encuentren legalmente sometidos al control de las Administraciones Públicas de las Islas Baleares.

b) El procedimiento de aprobación de las condiciones generales de los contratos de empresas que ofrezcan servicios públicos en régimen de monopolio.

c) Los casos en que una ley así lo establezca.

## CAPITULO VII

### **Consejo Balear de Consumo**

**26. Consejo Balear de Consumo.** 1. El Consejo Balear de Consumo, adscrito a la Conselleria de Sanidad y Consumo, se configura como el órgano consultivo, de

colaboración y participación en materia de consumo de las asociaciones de consumidores y organizaciones empresariales.

2. Serán funciones del Consejo informar sobre proyectos de disposiciones generales que afecten a los consumidores y usuarios, promover iniciativas en relación con el consumo y uso de bienes, fomentar el diálogo entre asociaciones de consumidores y organizaciones empresariales, y otras que, reglamentariamente se establezcan.

3. Reglamentariamente se establecerán su composición, participación y funcionamiento.

### TITULO III

## **De la actuación administrativa para la protección de los consumidores y usuarios**

### CAPITULO I

#### **Actuaciones generales**

**27. Acciones administrativas.** Las diversas administraciones desarrollarán las actuaciones jurídicas, administrativas y técnicas que sean precisas para la efectiva protección de los consumidores. Entre otras llevarán a cabo las siguientes acciones:

a) Colaborar y cooperar en la protección a los consumidores y usuarios, coordinando sus actuaciones a fin de hacer efectivo el principio de eficacia en la actividad administrativa.

b) Intervenir como mediadoras en la resolución de los conflictos entre los consumidores y empresarios.

c) Fomentar el Sistema Arbitral de Consumo.

d) Proporcionar a los consumidores y usuarios toda clase de información sobre sus derechos y otras cuestiones que les afecten como tales.

e) Promover la educación y formación de los consumidores y usuarios.

f) Fomentar el asociacionismo de los consumidores y usuarios.

g) Colaborar con las asociaciones de consumidores y las organizaciones empresariales en campañas de información y sensibilización de consumidores y empresarios en materia de consumo.

h) Programar y realizar actuaciones de control e inspección de los productos, bienes y servicios.

i) Citación de los ciudadanos para su comparecencia en las oficinas públicas cuando sea necesario para esclarecer las actuaciones de control e inspección o las reclamaciones, siempre que se hubiere intentado por los medios habituales, y éstos no hubieran resultado suficientes.

j) Adoptar las medidas cautelares y preventivas oportunas para la protección de los consumidores y usuarios frente a cada clase de riesgo, y otras circunstancias que puedan afectar o perjudicar a la generalidad de aquéllos.

k) Sancionar las conductas que constituyan infracción a las normas de consumo.

**28. Especificaciones de que deben disponer los productos y servicios.** Las Administraciones Públicas adoptarán las medidas necesarias para conseguir que los productos y servicios objeto de la presente Ley dispongan de las especificaciones

que determinen su calidad, se ajusten a ellas y mantengan la adecuación a las expectativas de uso o consumo que ofrezcan, y garantizarán:

a) Que de conformidad con la legislación aplicable, el consumidor disponga de la garantía y del servicio correspondiente posventa para los bienes de consumo duradero. La garantía formalizada por escrito necesariamente expresará:

1. El fiador.
2. El beneficiario.
3. El objeto o contenido de la garantía.

b) La exactitud en el peso y medida de los productos y el correcto suministro de los servicios.

c) La correcta y transparente información sobre los precios de los productos y servicios adquiridos al contado o a plazos.

d) Legalidad de los precios de los recambios de los bienes al aplicarlos en las reparaciones y mano de obra, traslados y visitas.

Las Administraciones Públicas fomentarán y procurarán:

a) La obtención individual de una mejor relación de calidad para los bienes y servicios suministrados.

b) La prevención del despilfarro, en particular en lo referente a:

El acondicionamiento de los productos.

La duración del uso de los bienes.

El problema de reciclaje de los materiales.

## CAPITULO II

### **Resolución de conflictos**

**29. Procedimiento en denuncias y reclamaciones.** Reglamentariamente se regulará el procedimiento administrativo de mediación en la atención de las denuncias y reclamaciones de los consumidores y usuarios, presentadas contra empresas, profesionales o administraciones, sin perjuicio de las actuaciones de inspección y sanción que correspondan.

El procedimiento deberá contener, al menos, una fase de alegaciones del reclamado y otra de información para el reclamante.

**30. Sistema Arbitral de Consumo.** La Conselleria de Sanidad y Consumo promoverá, en el marco de la legislación vigente, el desarrollo del Sistema Arbitral de Consumo y la adhesión al mismo de las empresas, los profesionales y sus organizaciones, así como de las asociaciones de consumidores y usuarios de toda la Comunidad Autónoma.

**31. Promoción del arbitraje de consumo en las empresas dependientes de las Administraciones Públicas.** Las Administraciones Públicas radicadas en las Islas Baleares propiciarán en sus respectivos ámbitos que las actividades y empresas públicas que dependan de ellas y las entidades o empresas privadas que gestionen servicios públicos o reciban recursos de aquéllas, se adhieran al Sistema Arbitral de Consumo.

## CAPITULO III

### **Actuaciones administrativas en materia de información a los consumidores y usuarios**

**32. Oficinas de información al consumidor.** 1. Se promoverá la existencia de oficinas y departamentos de titularidad pública, como órganos de información y asesoramiento a los consumidores y usuarios, cuyo ámbito podrá ser autonómico, insular, municipal o supramunicipal, atendiendo a los criterios de eficacia y eficiencia.

2. Estas oficinas podrán tener un carácter específico, cuando estén especializadas en una materia concreta que pueda afectar a los ciudadanos como consumidores o usuarios.

**33. Funciones de las oficinas de información al consumidor.** 1. Son funciones de las oficinas de información al consumidor y usuario:

a) Informar y orientar a los consumidores y usuarios para el adecuado ejercicio de sus derechos.

b) La recepción y registro de denuncias y reclamaciones de los consumidores y usuarios, y su remisión a las entidades y organismos correspondientes.

c) Mediar en la resolución de conflictos y fomentar el Sistema Arbitral de Consumo, como cauce de resolución de los mismos; sirviendo, en su caso, de sede de los arbitrajes de consumo.

d) Suministrar la información requerida por las Administraciones Públicas a efectos estadísticos y de colaboración en la actuación de defensa de los consumidores y usuarios.

e) Realizar campañas informativas y actividades de formación y educación de los consumidores y usuarios.

f) Informar acerca de las asociaciones de consumidores y usuarios existentes y colaborar con las mismas.

2. Queda prohibida toda forma de publicidad expresa o encubierta en las Oficinas de Información al Consumidor.

**34. Colaboración y cooperación con las Administraciones locales.** La Administración de la Comunidad Autónoma de las Islas Baleares concertará con las entidades locales de su territorio fórmulas de participación activa en los programas conjuntos de protección de los consumidores y de cooperación en materia de consumo con las Administraciones locales de toda la Unión Europea.

## CAPITULO IV

### **Actuaciones administrativas para la educación y formación de los consumidores y usuarios**

**35. Desarrollo del derecho a la educación.** Al objeto de hacer efectivo el derecho a la educación en materia de consumo, el gobierno de la Comunidad Autónoma adoptará las medidas oportunas para:

a) Establecer la colaboración precisa con los órganos competentes, a fin de incluir la educación del consumidor dentro del currículum ordinario de los centros de enseñanza, en todos los ciclos y niveles de la educación obligatoria.

b) Asegurar la formación permanente en materia de consumo del personal docente, en colaboración con los organismos competentes en materia de educación.

c) Garantizar la formación permanente en materia de consumo del personal que ejerza funciones de información y orientación a los consumidores.

d) Elaborar y publicar materiales didácticos de apoyo a la educación y formación de los consumidores y usuarios.

e) Promover la edición y difusión de vocabularios especializados y otros materiales que faciliten el uso de la lengua propia de las Islas Baleares en los contratos y, en general, en las actividades comerciales y profesionales.

## CAPITULO V

### **Control e inspección de los productos, bienes y servicios**

**36. Coordinación en el control e inspección.** 1. Las Administraciones Públicas de las Islas Baleares en sus respectivos ámbitos competenciales desarrollarán actuaciones de control e inspección de modo coordinado sobre los bienes, productos y servicios puestos a disposición de los consumidores y usuarios, a fin de comprobar su adecuación a las normas vigentes en materia de protección de consumidor y usuario.

2. En especial, se adoptarán las medidas de vigilancia prioritaria y continuada para asegurar el cumplimiento de la normativa reguladora sobre:

a) La calidad de los alimentos y bebidas y la idoneidad de los establecimientos donde se elaboren, manipulen, envasen, almacenen o expendan.

b) El origen, distribución y utilización de los productos tóxicos; sustancias, preparados y productos peligrosos.

c) La calidad y seguridad de las viviendas y las instalaciones de los servicios comunitarios, tales como fluido eléctrico, gas, agua, saneamiento y aparatos elevadores, así como la idoneidad de los sistemas de prevención y extinción de incendios.

d) La calidad en los medios de transporte público o colectivo y, en particular, la seguridad de los menores en el transporte escolar.

e) La seguridad en establecimientos de hostelería y restauración, establecimientos públicos y demás lugares de uso o disfrute comunitario, de recreo o de prácticas deportivas.

f) La composición, grado de inflamabilidad, toxicidad y normas de uso de los productos, así como la seguridad, salubridad y calidad de los juguetes y otros productos destinados a la infancia y a las gestantes.

3. La Administración autonómica actuará coordinadamente con las Administraciones locales en la realización de las actividades de inspección y control.

4. Las actuaciones de inspección tendrán por objeto, preferentemente el control de aquellos bienes, productos y servicios considerados como de uso o consumo común, ordinario y generalizado.

5. La actuación inspectora se ajustará a las prescripciones establecidas legalmente en leyes y reglamentos.

**37. Procedimiento de vigilancia y amonestación.** La detección por parte de la Inspección de Consumo de acciones u omisiones que no causan un perjuicio directo a los consumidores o usuarios, que suponen simples irregularidades subsanables a requerimiento de la inspección, podrán dar lugar a la apertura de un procedimiento de vigilancia y, eventualmente, a una amonestación al responsable de las mismas.

**38. Del personal inspector.** Los inspectores de Consumo tendrán carácter de autoridad en el ejercicio de sus funciones. Para el desarrollo de su actuación inspectora podrán solicitar la ayuda que resulte precisa de cualquier otra autoridad o de sus agentes, que deberán prestársela.

**39. Valor probatorio de los hechos recogidos en acta de la Inspección de Consumo.** De conformidad con lo dispuesto en el artículo 137 de la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento

Administrativo Común, los hechos constatados por los inspectores de Consumo que se realicen en acta, tendrán valor probatorio, sin perjuicio de las pruebas que en defensa de los respectivos derechos e intereses puedan señalar o aportar los propios administrados.

**40. Obligaciones de los ciudadanos respecto del control y de la inspección.**

1. Las personas físicas y jurídicas titulares de los establecimientos, sus representantes o personas a cargo del establecimiento en el momento de la inspección están obligadas a:

a) Consentir y facilitar las visitas de inspección, y acceso a las dependencias del establecimiento, incluso fuera del horario de apertura, cuando sea necesario para el control de la actividad desarrollada.

b) Suministrar toda clase de información sobre instalaciones, productos o servicios, así como las autorizaciones, permisos y licencias necesarios para el ejercicio de la actividad, permitiendo que el personal inspector compruebe directamente los datos aportados.

c) Tener a disposición de la Inspección la documentación que sirva de justificación de las transacciones efectuadas, tales como los contratos, facturas, albaranes y demás documentos exigidos legalmente, así como aquellos que sean necesarios para determinar las responsabilidades pertinentes.

d) Facilitar la obtención de copia o reproducción de la documentación citada en los puntos anteriores.

e) Permitir que se practique la toma de muestras o que se efectúe cualquier otro tipo de control o ensayo sobre los productos y bienes en cualquier fase de elaboración, envasado o comercialización.

2. Las personas físicas o jurídicas y, en su caso, sus representantes, titulares de empresas intervinientes en la fabricación, comercialización y venta de bienes o prestación de servicios, están obligadas a informar o presentar la documentación que les sea requerida por los órganos competentes en materia de consumo, a efectos del control de productos y servicios.

3. Será obligatoria la comparecencia de los ciudadanos en las oficinas públicas en los términos previstos en el artículo 27 i).

**41. Formación y recursos de la Inspección.** Las diversas Administraciones Públicas de las Islas Baleares con competencias en la materia deberán velar para que la dotación de recursos de la Inspección sea la adecuada a la función a realizar y, en especial, para la formación continuada del personal inspector.

**42. Laboratorios de consumo.** El Gobierno de las Islas Baleares establecerá reglamentariamente el procedimiento de registro y acreditación de los laboratorios habilitados para la realización de pruebas periciales analíticas de los productos de uso y consumo.

## CAPITULO VI

### **De las medidas cautelares y preventivas**

**43. Medidas cautelares y preventivas.** La autoridad competente adoptará las medidas cautelares o preventivas que se consideren oportunas en aquellos supuestos en que existan claros indicios de vulneración de los derechos reconocidos a los consumidores y, en todo caso, en los siguientes:

a) Cuando existan claros indicios de riesgo para la salud y seguridad de los consumidores y usuarios.

b) Cuando se vulneren de forma generalizada los legítimos intereses económicos y sociales de los consumidores y usuarios.

c) Cuando se comercialicen productos carentes de etiquetado obligatorio o éste figure en una lengua no oficial en la Comunidad Autónoma.

**44. Tipos de medidas cautelares.** 1. Las medidas cautelares podrán consistir en:

a) La inmovilización de productos.

b) La retirada del mercado de productos.

c) La suspensión de funcionamiento de un elemento del establecimiento o servicio.

d) El cierre de un establecimiento o la paralización de una actividad.

e) La información pública en la forma reglamentariamente establecida.

2. Las medidas cautelares y preventivas deberán ser proporcionadas a la irregularidad detectada y mantenerse el tiempo estrictamente necesario para la realización de los oportunos controles y verificaciones en los centros cualificados para ello, o el tiempo que los interesados inviertan en la subsanación del problema o completa eliminación del riesgo, lo que habrá de ser convenientemente verificado por la autoridad que ordenó la medida.

**45. Procedimiento de actuación.** De adoptarse estas medidas antes de la iniciación del procedimiento sancionador, en el acto de notificación de las mismas se fijará un plazo máximo de audiencia al interesado de cinco días hábiles, debiendo dictar resolución sobre las medidas adoptadas, la autoridad competente, en el término de diez días hábiles.

**46. Sistema de intercambio de información.** Si el riesgo sobrepasara el ámbito de las Islas Baleares, la autoridad competente lo pondrá en conocimiento de la Administración General del Estado y del resto de las Administraciones cuyos territorios se podrían ver afectados mediante las vías y procedimientos establecidos.

## TITULO IV

### **De la potestad sancionadora**

**47. Atribución de la potestad sancionadora.** 1. Corresponde a las Administraciones Públicas de la Comunidad Autónoma la potestad sancionadora en materia de consumo, ejerciéndose por los órganos administrativos de la misma que la tengan atribuida.

2. Las infracciones en materia de consumo cometidas en el ámbito territorial de las Islas Baleares serán sancionadas, previa tramitación del correspondiente procedimiento sancionador.

**48. Tipificación de infracciones.** Se consideran infracciones en materia de defensa de los consumidores y usuarios:

1. El incumplimiento de los requisitos, condiciones, obligaciones o prohibiciones de carácter sanitario.

2. Las acciones u omisiones que produzcan o puedan producir riesgo o daño efectivo para la salud de los consumidores o usuarios, ya sea de forma consciente o deliberada, ya por incurrir en negligencia o abandono de las precauciones exigibles en la actividad, servicio o instalaciones de que se trate.

3. La inclusión en los contratos de adhesión o en documentos anexos, de cláusulas que excluyan los derechos reconocidos a los consumidores en las leyes o que resulten manifiestamente abusivas para éstos o contrarias a la buena fe.

4. La utilización de cualquier método de venta que limite la libertad de elección de los consumidores o que condicione la decisión de compra de éstos mediante técnicas de venta agresivas.

5. El fraude en la calidad o cantidad de bienes, servicios o suministros, por adición, sustracción o sustitución de cualquier sustancia o elemento; y la adulteración de éstos por alteración de su composición o calidad, ya sea de modo negligente o intencionado.

6. El fraude, engaño o incumplimiento en la oferta, promoción y publicidad de productos, servicios o actividades destinados a los consumidores y usuarios.

7. El incumplimiento de las condiciones que corresponden a la naturaleza, garantía, acuerdo o reparación de los bienes de consumo duradero; y, en general, cualquier situación que induzca a engaño o confusión al consumidor o usuario o que enmascare la verdadera naturaleza del bien, servicio o suministro ofertados, así como la exigencia del pago de mercancía o servicios no solicitados.

8. La negativa injustificada a satisfacer las demandas del consumidor o usuario producidas de buena fe o conforme al uso establecido, así como cualquier situación de discriminación respecto de las referidas demandas.

9. El incumplimiento de las normas reguladoras de precios; la imposición injustificada de condiciones o prestaciones accesorias no solicitadas o de cantidades mínimas; y, en general, cualquier tipo de actuación que suponga un incremento abusivo de los precios o márgenes comerciales o un desequilibrio entre las contraprestaciones del contrato.

10. El incumplimiento de las normas que exigen el registro de establecimiento, productos o servicios, la normalización o tipificación de éstos, el etiquetado, envasado y la publicidad de bienes, servicios y suministros, y sus precios.

11. El incumplimiento de las disposiciones sobre seguridad de bienes, productos, servicios y suministros, en cuanto afecten o puedan suponer un riesgo para el consumidor o usuario.

12. La represalia, coacción, presión o desconsideración ejercida sobre los funcionarios para influir en la actuación inspectora.

13. La obstrucción o negativa a facilitar las funciones de inspección, vigilancia o información, así como a suministrar datos a los inspectores, y, en especial la negativa encaminada a evitar las tomas de muestras o a hacer ineficaz la inspección.

14. El incumplimiento de los requerimientos efectuados por los órganos administrativos, encaminados al esclarecimiento de los hechos y de las responsabilidades susceptibles de sanción.

15. El incumplimiento de las medidas cautelares y preventivas adoptadas por la autoridad competente y cualquier conducta tendente a ocultar, hacer desaparecer o manipular las mercancías intervenidas.

16. El incumplimiento de las condiciones establecidas para la defensa de los consumidores y usuarios en las normas reguladoras de las ventas fuera del establecimiento comercial, ventas ambulantes y domiciliarias y ventas a distancia, y el incumplimiento de los requisitos, obligaciones y prohibiciones regulados en la normativa de ventas en general, para la protección de los consumidores y usuarios.

17. El incumplimiento de los requisitos, obligaciones o prohibiciones expresamente establecidos en la normativa en materia de defensa de los consumidores y usuarios, y disposiciones complementarias.

**49. Responsabilidad de las infracciones.** 1. Serán responsables de las infracciones tipificadas en esta Ley las personas físicas o jurídicas que por acción u omisión hubieren participado en las mismas.

2. El fabricante, importador, vendedor o suministrador de productos o servicios a los consumidores o usuarios, responde del origen, identidad e idoneidad de los mismos, y de las infracciones comprobadas en ellos.

3. De los productos a granel será responsable el tenedor de los mismos, sin perjuicio de que se pueda identificar y probar la responsabilidad del anterior tenedor o proveedor.

4. En el supuesto de productos envasados, etiquetados o cerrados con cierre íntegro, responde la firma o razón social que figure en la etiqueta, presentación o publicidad. Podrá eximirse de esa responsabilidad probando su falsificación o incorrecta manipulación por terceros, que serán los responsables.

5. Cuando una infracción sea imputada a una persona jurídica podrán ser consideradas responsables también las personas físicas que integren sus órganos rectores o de dirección, así como los técnicos responsables de la elaboración y control.

6. Si en la comisión de la infracción concurren varias personas, responderán solidariamente de ella.

**50. Calificación de las infracciones.** 1. Las infracciones en materia de consumo se calificarán de leves, graves y muy graves en función de la concurrencia de los siguientes criterios:

-Daño o riesgo considerable en la salud o seguridad de los consumidores o usuarios.

-Lesión considerable de los intereses económicos de los consumidores y usuarios.

-Cuantía desproporcionada del beneficio ilícito obtenido, en relación con el valor del bien, servicio o suministro.

-Gravedad de la alteración sanitaria producida.

-Negligencia grave o dolo.

-Generalización de la infracción, en cuanto al número de destinatarios afectados por la misma.

-Posición de predominio del infractor en el mercado o en cualquier otro ámbito que sea de su aplicación.

-Que afecte directamente a un colectivo especialmente protegido.

2. Se calificarán de leves las infracciones que incumplan los tipos contemplados en el artículo 48, cuando no concorra ninguno de los criterios agravantes mencionados.

3. Serán calificadas graves las conductas tipificadas en el artículo 48, en las que concorra al menos uno de los criterios agravantes anteriores.

4. Serán infracciones muy graves las conductas tipificadas en el artículo 48, en las que se den dos o más criterios agravantes.

**51. Cuantía de las sanciones de multa.** Por la comisión de infracciones en materia de defensa del consumidor se podrán imponer las siguientes sanciones:

a) Multa de hasta 500.000 pesetas en caso de infracciones leves.

b) Multa comprendida entre las 500.001 y los 2.500.000 pesetas para las faltas graves.

c) Multa comprendida entre los 2.500.001 y los 100.000.000 de pesetas para las faltas muy graves, pudiendo rebasar dicha cantidad hasta alcanzar el quíntuplo del valor de los productos o servicios objeto de la infracción.

**52. Criterios de gradación de las sanciones.** Una vez calificadas las infracciones como leves, graves y muy graves, se graduarán las sanciones en grado mínimo, medio o máximo. En la gradación de las sanciones deberán observarse los siguientes criterios:

1. Agravantes:

a) Existencia de intencionalidad o reiteración en la conducta infractora.

b) La naturaleza de los perjuicios causados a los consumidores y usuarios.

c) Reincidencia, por comisión en el plazo de un año de más de una infracción de la misma naturaleza cuando así haya sido declarado por resolución firme.

d) Amonestación previa.

e) Volumen de ventas o de prestación de servicios.

f) Que afecte a bienes de uso común o de primera necesidad.

2. Atenuantes:

a) La subsanación posterior de los hechos, siempre que se realice antes de dictarse resolución del procedimiento sancionador.

b) La reparación efectiva del daño causado al usuario o consumidor.

**53. Principios de proporcionalidad y efectividad de las sanciones.** La imposición de las sanciones pecuniarias se hará de manera que la comisión de las infracciones no resulte más beneficiosa para el infractor que el cumplimiento de las normas infringidas, siempre con respeto al principio de proporcionalidad, guardándose la debida adecuación entre la gravedad del hecho constitutivo de la infracción y la sanción a imponer.

**54. Otras sanciones.** 1. La autoridad a la que corresponda resolver el expediente podrá acordar, previa propuesta del instructor y como sanción, el decomiso de la mercancía adulterada, falsificada, fraudulenta o no identificada y de aquella que pueda suponer un riesgo para el consumidor, siendo el infractor quien pague los gastos que originen las operaciones de intervención, depósito, comiso y destrucción de la mercancía.

2. Por razones de ejemplaridad y siempre que concurra alguna de las circunstancias de riesgo o daño efectivo para la salud o seguridad de los consumidores y usuarios o menoscabo en sus intereses económicos, reincidencia en infracciones graves o muy graves, o acreditada intencionalidad en la comisión de las infracciones, la autoridad que adopte la resolución del procedimiento sancionador podrá acordar que se dé publicidad de las sanciones impuestas, acompañadas del nombre de la empresa y personas naturales o jurídicas responsables, con expresa indicación de las infracciones cometidas. Dichos datos se publicarán en el «Butlletí Oficial de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears» y en el «Boletín Oficial del Estado», si la empresa infractora es de ámbito estatal o internacional, y en los medios de comunicación que se consideren oportunos.

3. También se podrá imponer como sanción el pago de los análisis necesarios para comprobar la infracción investigada, a la empresa responsable de la misma.

4. Además podrá procederse al cierre temporal del establecimiento, instalación o servicio donde se cometió la infracción, por el plazo máximo de cinco años, en aquellos casos en los que se cometa una falta muy grave.

5. En las infracciones en materia de publicidad, el órgano competente para sancionar exigirá al infractor, de oficio o a instancia de las organizaciones de consumidores y usuarios, la publicación a sus expensas de un comunicado en el que se rectifique la publicidad efectuada, que deberá realizarse en las mismas o similares condiciones en que se produjo la actuación sancionada.

**55. Prescripción y caducidad.** 1. Las infracciones en materia de defensa del consumidor prescriben a los cinco años. El plazo de prescripción comienza a contar desde el día de la comisión de la infracción, y se interrumpe en el momento en que el procedimiento se dirija contra el presunto infractor.

2. La acción para perseguir las infracciones caducará cuando, conocida por la Administración competente para sancionar la existencia de una infracción y finalizadas las diligencias dirigidas al esclarecimiento de los hechos o finalizados los análisis iniciales, transcurran seis meses sin que el órgano competente de aquella ordene iniciar el procedimiento sancionador.

3. Las solicitudes de análisis contradictorios y dirimentes que fuesen necesarios interrumpirán los plazos de prescripción de la acción de persecución de

la infracción, o de caducidad del procedimiento ya iniciado, hasta que se practiquen.

**56. Conservación de archivos.** 1. La documentación de los procedimientos de control, inspección y reclamaciones en materia de consumo podrá ser destruida transcurridos cinco años desde la fecha de su realización o inicio, en el supuesto de que se trate de procedimientos.

2. En el supuesto de los expedientes sancionadores y arbitrales, el plazo referido en el apartado anterior será de diez años.

**57. Organos competentes.** Los órganos competentes para iniciar, tramitar y resolver los procedimientos sancionadores en materia de consumo serán los que se determinen reglamentariamente.

## TITULO V

### **De las competencias de las Administraciones públicas**

**58. Coordinación de las competencias.** 1. El Gobierno de las Islas Baleares dirige la política de defensa de los consumidores y usuarios, ejerce la potestad reglamentaria en la materia y coordina la actuación de los consejos insulares y de las demás entidades locales en la consecución de los objetivos fijados en esta Ley.

2. A efectos de coordinación de la actuación de las diversas Administraciones Públicas se establecerán acuerdos entre las mismas, que permitan rentabilizar los recursos humanos y materiales de que dispongan y hacer efectivo y eficaz el control del cumplimiento de la normativa vigente.

3. La Dirección General de Consumo de la Conselleria de Sanidad y Consumo del Gobierno de las Islas Baleares, será la encargada de la coordinación de los distintos departamentos del Gobierno con competencias concurrentes, respecto de la política de defensa de los consumidores y usuarios que se establezca por éste.

4. Reglamentariamente se establecerá una comisión de coordinación en materia de consumo en la que estarán representadas todas las consellerias que puedan tener competencia en materia de consumo y defensa del consumidor y usuario.

**59. Atribución de competencias.** 1. Corresponde a las diversas Consellerias del Gobierno de las Islas Baleares con competencia sectorial en materia de consumo, la ejecución de la presente Ley y de las normas que la desarrollan, y la realización de las actuaciones con sujeción a los principios que la inspiran.

2. Las corporaciones locales podrán ejercer concurrentemente con las Consellerias del Gobierno de Islas Baleares competencias en materia de defensa del consumidor y usuario, en los términos establecidos en la presente Ley, y la legislación general y específica en la materia. El ejercicio de las competencias tendrá que ser regulado mediante el correspondiente reglamento u ordenanza.

3. En todo caso, las corporaciones locales son competentes en materia de defensa del consumidor y usuario respecto de las ventas ambulantes y mercados permanentes o temporales que se realicen en el municipio.

**60. Colaboración interadministrativa.** 1. Las Administraciones Públicas competentes en materia de defensa de los consumidores y usuarios ajustarán su actuación a los principios de colaboración, cooperación y lealtad institucional, de acuerdo con las reglas generales de las relaciones interadministrativas.

2. Los consejos insulares y los ayuntamientos proporcionarán a la Administración de la Comunidad Autónoma la información necesaria para el ejercicio de sus competencias.

3. El Gobierno de la Comunidad Autónoma podrá establecer la colaboración de las corporaciones locales en campañas concretas de control de productos o servicios.

4. Cuando no resulte posible asumir el control establecido en los apartados anteriores, los ayuntamientos podrán solicitar el apoyo de los consejos insulares, en los términos establecidos en las normas que los regulan, y, en su defecto, el de los órganos del Gobierno de las Islas Baleares.

**61. Plan de objetivos.** 1. El Gobierno de las Islas Baleares, oídas las Consellerías con competencia en materia de consumo, aprobará anualmente un plan de objetivos que establecerá las prioridades de la acción pública en la consecución de los objetivos fijados en esta Ley.

2. Las determinaciones del plan tendrán carácter prioritario para las Administraciones actuantes en relación a la concesión de subvenciones y la financiación de proyectos.

3. Anualmente el Gobierno de las Islas Baleares remitirá al Parlamento una memoria sobre la aplicación del plan.

#### DISPOSICIONES ADICIONALES

**Primera.** En todo lo no previsto en la presente Ley y normas que la desarrollen o complementen será de aplicación la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios.

**Segunda.** Se autoriza al Gobierno de las Islas Baleares para dictar las normas reglamentarias de desarrollo de la presente Ley.

#### DISPOSICIONES TRANSITORIAS

**Primera.** Mientras no se apruebe un reglamento específico de procedimiento sancionador en materia de consumo, será de aplicación el general de la Comunidad Autónoma de las Islas Baleares.

**Segunda.** Hasta tanto no se produzca el necesario desarrollo reglamentario, serán de aplicación en esta Comunidad Autónoma los reglamentos estatales en la materia, en especial el Real Decreto 1945/1983, de infracciones y sanciones en materia de defensa de los consumidores, así como la normativa autonómica al respecto.

**Tercera.** Las hojas de reclamaciones serán exigidas obligatoriamente a todos aquellos comercios, servicios y actividades profesionales que a la entrada en vigor de la presente Ley ya estaban obligados a disponer de ellas. En tanto no se apruebe el modelo único, se mantendrán los modelos vigentes. El nuevo modelo se implantará progresivamente, de acuerdo con un calendario fijado reglamentariamente.

#### DISPOSICION FINAL

La presente Ley entrará en vigor al mes siguiente de su publicación en el «Butlletí Oficial de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears».